

## MARCHE DE FOURNITURE ET PRESTATIONS DE SERVICES

### **MARCHÉ DE LOCATION LONGUE DUREE DE VEHICULES AVEC ENTRETIEN/MAINTENANCE ET SERVICES**

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

### **Pouvoir adjudicateur : France LOIRE**

France LOIRE  
33, rue du Faubourg de Bourgogne  
45000 ORLEANS

## SOMMAIRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.) .....	1
1.1 Présentation de France Loire & La Ruche Habitat .....	3
1.1.1 Identité .....	3
1.1.2 Agences .....	3
1.2 Groupement de commandes .....	4
1.3 Objet de la consultation .....	4
1.3.1 Données du parc .....	4
2. Caractéristiques des véhicules .....	5
2.1 Caractéristiques énergétiques et efficacité environnementale .....	5
2.2 Exigences environnementales .....	7
2.3 Caractéristiques des véhicules par catégorie .....	7
3. Choix et Commande des véhicules .....	10
3.1 Choix des véhicules .....	10
3.2 Caractéristiques des véhicules proposés .....	11
3.3 Commandes .....	12
3.4 Délais d'exécution d'un bon de commande .....	13
4. Conditions d'exécution des prestations .....	13
4.1 Immatriculation des véhicules .....	13
4.2 Livraison des véhicules .....	14
4.3 Changement de véhicule avant livraison du fait du titulaire .....	15
4.4 Mise en œuvre des prestations contractuelles .....	16
4.4.1 Entretien du véhicule .....	16
4.4.2 Assistance .....	17
4.4.3 Véhicules de remplacement .....	17
4.4.4 Pneumatiques .....	18
4.4.4.1 Réseaux agréés pour le service pneumatiques .....	18
4.4.5 Frais de gestion .....	19
4.4.6 Reporting .....	19
5. Caractéristiques du produit de location longue durée .....	19
5.1 Transparence des devis .....	19
5.2 Transparence des éléments de calcul : .....	20
5.3 Flexibilité des contrats .....	20
5.4 Evolution des conditions financières .....	22
6. Restitution .....	22
7. Développement durable .....	23
8. Démarche RSE .....	24
9. Mise en place du marché .....	24
10. Suivi du marché .....	25
10.1 Equipe dédiée .....	25
10.2 Comité de suivi opérationnel .....	25
10.3 L'obligation de conseil du titulaire et optimisation des prestations .....	25
10.4 Traçabilité des litiges .....	26
11. Assistance téléphonique .....	26
11.1 Gestion quotidienne .....	26
11.2 Situations d'urgence .....	26
12. Dispositif de gestion et Outil en place .....	27

# 1. Contexte

## 1.1 Présentation de France Loire & La Ruche Habitat

### 1.1.1 Identité

France Loire est un acteur de l'immobilier social, société du Groupe Arcade-VYV. Présente dans le Cher et le Loiret, elle a à cœur de faciliter la vie quotidienne de ses locataires et offre des solutions de logements et de services variés, adaptés à toutes les étapes de vie. Avec une offre de 13 000 logements, la société loge plus de 25 000 habitants.

Par ses activités, la société accompagne le développement économique et social des agglomérations et des territoires et assure une gestion de proximité grâce à ses 200 collaborateurs et huit agences. La Société est également engagée depuis de nombreuses années dans une politique générale de qualité du service fourni et de développement durable. Elle est la première société Hlm de la région Centre certifiée ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités (2012) et évaluée AFAQ 26000 (2014).

La Ruche Habitat est une société Orléanaise, acteur de l'immobilier dans le Cher et le Loiret depuis 1969. Filiale du Groupe national Arcade-VYV, La Ruche Habitat construit, chaque année, 350 à 400 logements, ainsi qu'une offre spécifique de 10 à 30 logements en accession sociale à la propriété.

### 1.1.2 Agences

Afin de répondre aux exigences de son territoire France Loire dispose d'un maillage de 8 agences réparties sur les départements du Cher (18) et du Loiret (45)

#### LISTE DES AGENCES

##### Département du Cher

- AUBIGNY-SUR-NÈRE : 7 rue du Bourg Coûtant, 18700 Aubigny-sur-Nère
- BOURGES CENTRE : 16-22 Place de Juranville, CS 80024, 18020 Bourges Cedex
- BOURGES-VAL D'AURON : 172D rue de Lazenay, 18000 Bourges
- BOURGES-TURLY : 62 rue de Turly, 18000 Bourges
- ST-AMAND-MONTROND : 2 rue Racine, CS 10200, 18206 St-Amand-Montrond Cedex
- VIERZON : 14 rue du Maréchal Joffre, CS 80613, 18106 Vierzon Cedex

##### Département du Loiret

- ORLEANS-CENTRE : 33 rue du Faubourg de Bourgogne, CS 51557, 45005 Orléans Cedex 1
- ORLEANS-DAUPHINE : 4 rue des Roses, 45100 Orléans

## 1.2 Groupement de commandes

Les deux sociétés susnommées ont conclu une convention de groupement de commandes permettant à la société France Loire de gérer seule le présent marché. Les soumissionnaires sont informés qu'une facturation séparée devra être mise en place.

## 1.3 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet la location longue durée, l'entretien/maintenance et services de véhicules pour le personnel de France Loire et La Ruche Habitat.

Par location longue durée et entretien/maintenance de son parc automobile, le pouvoir adjudicateur, entend la location, la maintenance préventive et corrective, les pneumatiques, et l'immatriculation des véhicules.

La prestation de Location Longue Durée, objet du marché, concerne la mise à disposition de véhicules neufs pour France Loire et La Ruche Habitat.

### 1.3.1 Données du parc

Le parc automobile de France Loire est composé de 100 véhicules.

- 86 véhicules rattachés à l'entité France Loire
- 14 véhicules rattachés à l'entité La Ruche Habitat
- Véhicules légers de type 2 places dérivés de VP : 37 véhicules
- Véhicules légers de type fourgons utilitaires : 2 véhicules
- Véhicules légers de type véhicules particuliers : 60 véhicules
- Quadricycle à moteur QM : 1 véhicule

Les véhicules sont répartis selon 2 catégories :

- Véhicules de service : 72 véhicules
- Véhicules de fonction : 28 véhicules

Détails des véhicules par catégorie et segment :

Cat / Segment	QM	A	B	B 2pl	B SUV	C	C MPV	C SUV	D	D SUV	Fourgon	Total
Fonction			2		2	6	5	9	1	3		28
Véh de Service	1	1	35	33							2	72
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Le mode d'acquisition principal du parc est l'achat (81 véhicules) et 9 véhicules sont financés en location longue durée (4 véhicules de fonction et 5 véhicules de service électriques).

La mise en place du marché a pour objectif de basculer le parc des véhicules de fonction vers la Location Longue Durée et le financement des véhicules de service fonctionnant à l'énergie électrique.

A ce volume, s'ajoutent potentiellement le transfert en LLD des véhicules de service selon la pertinence économique de la solution et de sa capacité à accompagner France Loire dans la transition énergétique.

Il s'agit d'un marché sans minimum et avec maximum de 25 unités, toutefois le volume envisagé porte sur le renouvellement de 25 véhicules de fonction sur la durée du marché.

Renouvellements estimatifs pour la durée du marché :

Catégorie / Année	2024	2025	2026	2027
Fonction	7	5	7	6
Total général	25			

## 2. Caractéristiques des véhicules

### 2.1 Caractéristiques énergétiques et efficacité environnementale

France Loire a enclenché la transition énergétique en basculant son parc LLD vers des motorisations essence éligibles Crit'Air 1 et part l'introduction de véhicules électrifiés (Hybride rechargeable et électrique).

L'évolution réglementaire, associée aux faibles kilométrages des véhicules, fait que des réflexions vont être menées sur l'optimisation de la Car Policy.

**Dans le bordereau de prix, il est demandé de proposer systématiquement des versions énergétiques différentes.**

Les véhicules dont le fonctionnement est basé sur des énergies propres et renouvelables sont à privilégier (électricité), l'option de conversion pour adaptation à ces énergies propres peut être envisagée dans le respect de la réglementation en vigueur et sous réserve du maintien de la garantie constructeur.

France Loire réaffirme sa volonté d'être exemplaire en matière de développement durable et de réduire son impact environnemental et ses émissions de gaz à effet de serre en particulier dans le cadre des déplacements de ses collaborateurs.

En complément, la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) impose de prévoir 10% des renouvellements annuels en véhicules à faible émissions depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

➤ **LOM** : La loi d'orientation des mobilités (LOM), adoptée fin 2019, prévoit d'accélérer la transition énergétique des flottes en imposant des quotas de véhicules propres lors des renouvellements de parc. Les engagements ainsi pris par les entreprises privées comme les organisations publiques devront être rendus publics annuellement afin de rendre compte du respect de ces nouvelles obligations. Un décret et un arrêté publiés au Journal officiel du 26 décembre 2019 en définissent les modalités.

**Ce que dit la loi** : Dans le détail, l'article 77 de la LOM définit l'obligation pour les entreprises du secteur privé ayant un parc de plus de 100 véhicules d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes (en prenant en compte, dans le calcul de la taille de la flotte, les filiales dont le siège est en France et ses établissements situés en France). Elles doivent acquérir ou utiliser une part minimale de véhicules propres lors du renouvellement du parc :

- D'au moins 10 % à partir du 1er janvier 2022 ;
- 20 % à partir du 1er janvier 2024 ;
- 35 % à partir du 1er janvier 2027 ;
- 50 % à partir du 1er janvier 2030.

Des obligations également valables pour les flottes de plus de 100 cyclomoteurs et motocyclettes légères de puissance maximale supérieure ou égale à 1 kilowatt.

#### **Définition d'un Véhicule à faible Emissions (VFE) Art. D. 224-15-11.**

Une voiture particulière ou une camionnette, au sens de l'article R. 311-1 du code de la route, est un véhicule à faibles niveaux d'émissions au sens de l'article L. 224-7 du code de l'environnement si ses émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques, mesurées dans le cadre du règlement (CE) n° 715/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 20 juin 2007, sont inférieures ou égales à 50 grammes par kilomètre pour les émissions de dioxyde carbone.

#### **Définition d'un Véhicule à Très faible Emissions (VTFE) « Art. D. 224-15-12.**

Une voiture particulière ou une camionnette est un véhicule à très faibles émissions au sens de l'article L. 318-1 du code de la route si sa source d'énergie est l'une des sources d'énergie suivantes :

- EL (électricité)
- H2 (hydrogène)

- HE (hydrogène-électricité [hybride rechargeable])
- HH (hydrogène-électricité [hybride non rechargeable])
- AC (air comprimé)

De ce fait, les véhicules présentés doivent répondre aux besoins de réduction des émissions de CO2 des dispositions réglementaires. Les véhicules doivent donc évoluer selon les normes en vigueur afin que ces derniers respectent à minima la neutralité.

## 2.2 Exigences environnementales

Afin de répondre à ces enjeux de responsabilité sociétale, France Loire souhaite limiter l'impact énergétique et environnemental de son parc de véhicules de services et de fonction et des déplacements de ses salariés.

**Le titulaire fournira obligatoirement dans son offre les fiches techniques des véhicules proposés comportant les informations suivantes :**

- **La consommation d'énergie ou de carburant exprimée en litres/km sur base consommation mixte (étiquette énergie/CO2 à joindre)**
- **Les émissions de dioxyde de carbone (CO2) exprimées en g/km (étiquette énergie/CO2 à joindre)**
- **Les émissions d'oxydes d'azote (NOx) exprimées en mg/km**
- **Les émissions de d'hydrocarbures exprimées en mg/km,**
- **Les émissions de particules exprimées en mg/km.**

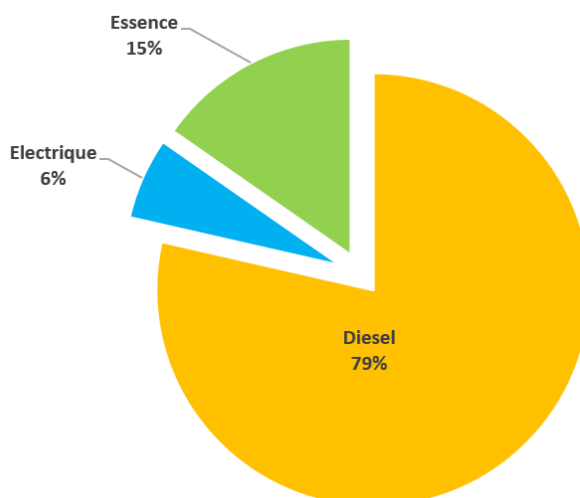
En complément, les véhicules proposés ne pourront pas être soumis à un malus au poids.

## 2.3 Caractéristiques des véhicules par catégorie

Actuellement, le parc est composé à **90% de marques françaises** réparties sur 11 segments :

Cat / Segment	QM	A	B	B 2pl	B SUV	C	C MPV	C SUV	D	D SUV	Fourgon	Total
Fonction			2		2	6	5	9	1	3		28
Véh de Service	1	1	35	33							2	72
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Parc majoritairement diesel



**Les niveaux de motorisation actuels sont les suivants et devront être respectés en termes d'équivalences dans la proposition de véhicules dans le BPU.**

Catégorie A	Essence 82 CH
Catégorie B / B 2pl / B SUV	Essence/Diesel 100 CH – Electrique 136 CH
Catégorie C / C SUV	Essence/Diesel 130 CH ou Hybride 180 CH
Catégorie D / D SUV	Essence/Diesel 130 CH / Hybride 180 CH

Il est demandé de respecter, pour chacune des catégories de véhicule présent, à minima, les spécifications mentionnées ci-dessous.

**Le coloris des véhicules de service sera blanc opaque, les véhicules de fonction seront de coloris peinture métallisée ou nacrée. Il est demandé par conséquent de chiffrer les véhicules dans ces coloris en incluant le prix de l'option si cela est nécessaire.**

Les équipements de confort et de sécurité attendus au minimum sont précisés sur les tableaux ci-dessous :

### **Cas des véhicules électrifiés**

Les batteries fournies avec les véhicules électriques seront obligatoirement louées. Les câbles nécessaires à la recharge sur borne (Type 2 Mode 3) des véhicules électrifiés (électriques et hybrides rechargeables) devront être ajoutés aux véhicules si ces derniers ne sont pas disponibles de série.

Le titulaire du marché s'engage :

- Sur les performances des batteries selon les descriptifs techniques fournis
- Sur le respect des normes en vigueur quant à la fabrication et utilisation de ce type de batteries



- Sur leur transformation ou recyclage en fin de vie dans le cadre d'une démarche écologique et de respect de l'environnement

## EQUIPEMENT MINIMUM OBLIGATOIRE DES VEHICULES

Equipement de sécurité	Obligatoire *
ABS	x
Airbags Frontaux	x
Airbags Latéraux	x
Régulateur de vitesse	x
Limiteur de vitesse	x
Kit de sécurité (gilet + triangle)	x
Contrôle de la pression des pneumatiques	x
Pneus 4 saisons	x
Tapis de sol	x
Equipement de confort	Obligatoire *
Direction assistée	x
Lève-vitres électriques	x
Rétroviseurs électriques	x
Ouverture centralisée	x
Climatisation automatique ou manuelle	x
Projecteurs antibrouillard	x
Essuie-vitres automatiques ou manuelle	x
Equipement de communication	Obligatoire *
Radio	x
Bluetooth	x
Connexion Jack /USB	x
GPS	x

\* selon possibilité de l'offre constructeur. En accessoire si non disponible de série/ en option

## PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les prestations complémentaires **devront être chiffrées** (BPU onglet « PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES »).

Ces prestations pourront être sollicitées à la demande du collaborateur titulaire du véhicule.

Equipement de sécurité	Facultatif
Contrôle dynamique de stabilité (ESP ou équivalent)	x
Roue de secours	x
Ouverture de coffre électrique	
Marquage antivol	x
Equipement de confort	Facultatif
Radar de recul / caméra de recul	x
Allumage des phares automatique	x
Angle mort	x
Régulateur de vitesse adaptatif (ou ACC adaptative cruise control)	
Toit ouvrant	x
Attelage	x
Barre de toit	x
Teintes métallisées ou spéciales en supplément	x

## 3. Choix et Commande des véhicules

### 3.1 Choix des véhicules

**Véhicules de fonction** : Le collaborateur soumet au gestionnaire de parc France Loire ses souhaits de véhicules. Le gestionnaire adresse au loueur référencé les configurations demandées pour chiffrage.

Le loueur transmettra un devis sur le couple pivot de validation du véhicule selon critères France Loire et un devis positionné sur le couple durée/kilométrage de l'usage réel prévu pour le véhicule.

Le gestionnaire de parc France Loire valide la conformité de la configuration (critères économiques, environnementaux et sociaux)

**Véhicules de Service** : le gestionnaire de parc initie le renouvellement des véhicules auprès des usagers. Après confirmation du choix entre véhicules 2 places/5 places, le gestionnaire de parc effectue le choix du véhicule correspondant dans le catalogue défini par France Loire.

### 3.2 Caractéristiques des véhicules proposés

Les véhicules proposés seront prioritairement de marque française ou de conception française ou assemblés en France mais France Loire reste à l'écoute des opportunités du marché.

**France Loire exclut toute proposition de véhicules premium, à caractère sportif, coupé, cabriolet, option sport ....**

Pour des raisons d'image France Loire ne souhaite pas recevoir de proposition de véhicule pouvant être perçu comme ostentatoire. Dans ce cadre les marques premium ne sont pas recommandées.

Le candidat a la possibilité dans le BPU de proposer plusieurs modèles par type de véhicules demandés d'où le terme de « véhicule 1 » et « véhicule 2 ». Ce n'est cependant pas une mention obligatoire.

Les premières propositions « 1 et 2 » doivent être positionnées sur une marque française. Le soumissionnaire a le libre choix de sa proposition positionnée pour les véhicules « 3 et 4 » sous réserve de disponibilité de véhicules répondant aux critères définis.

Les offres seront éditées selon les critères de durée/kilométrage suivants :

- **Fonction : 60 mois/150 000 Km**

Présenté par segment, le BPU devra comprendre obligatoirement les informations suivantes pour chaque véhicule :

- La marque
- Le modèle
- Désignation commerciale de la version du véhicule ( finition, motorisation)
- L'énergie
- La consommation en carburant,
- La capacité du réservoir
- Le taux de CO2
- La puissance fiscale,
- La puissance dynamique (CV)
- Le nombre de portes
- Le type de transmission
- Le prix catalogue détaillé du véhicule, des packs et des options
- Le prix catalogue détaillé des accessoires
- Le prix total catalogue du véhicule
- Le % de la remise appliqué
- Le prix total remisé
- La durée du contrat

- Le kilométrage prévu
- Le montant du loyer financier
- La valeur résiduelle (en valeur)
- Le taux financier
- Le montant de la prestation forfaitaire entretien
- Le montant de la prestation pneumatiques
- Le montant total du loyer
- Le montant de bonus écologique applicable (le cas échéant)
- Le montant des malus applicables (le cas échéant) en prenant en compte les abattements éventuels (Véhicules bio éthanol par exemple)
- Le montant de la Taxe annuelle sur les émissions de CO2 selon barème en vigueur à date de l'offre
- Le coût total de détention du véhicule (ou TCO) tenant compte du loyer total, de la fiscalité en vigueur (écotaxe lissée sur durée du contrat, TVS mensualisée), de la consommation théorique mixte sur la base du kilométrage mensuel parcouru.
- Le prix de revient au km (PRK)

**Les propositions de véhicules doivent être obligatoirement accompagnées des plaquettes de présentation « constructeur » des véhicules proposés.**

Les montants affichés seront ***exprimés en montants hors taxe (HT)***.

### 3.3 Commandes

Les commandes sont signées par le pouvoir adjudicateur de France Loire et transmises par courriel au titulaire référencé.

La commande du véhicule sera effectuée sur la projection d'atteinte des seuils de 60 mois ou 150 000 km selon usage prévisionnel du collaborateur France Loire affecté au véhicule.

Le titulaire s'engage à accepter uniquement les commandes transmises par le pouvoir adjudicateur.

Les commandes seront adressées par retour des devis de location datés et signés complétés des informations suivantes :

- Couleur (intérieure et extérieure)
- La date de livraison souhaitée
- Le lieu de livraison souhaité
- Nom du collaborateur (facultatif)

A réception de la commande, **le titulaire confirme la date de livraison effective à France Loire dans les 7 jours qui suivent la réception de la commande.** Le délai et lieu de livraison convenus figurent sur le bon de commande.

**Dès la réception du bon de commande, le titulaire prend à sa charge l'ensemble des démarches administratives et pratiques liées à la commande et à la livraison du véhicule.**

Le pouvoir adjudicateur est seule habilité à transmettre les commandes sur le présent marché. Le nom de la personne habilitée à transmettre la commande sera communiqué après la notification du marché au Titulaire.

Toute modification de modèle ou de prix doit être soumise au préalable à France Loire. Elle doit faire l'objet d'une validation préalable avec modification du bordereau des prix dans les conditions de révision inscrites au contrat.

### **3.4 Délais d'exécution d'un bon de commande**

Les délais de livraison diffèrent d'un constructeur à l'autre et selon les modèles ; ils peuvent varier également dans le temps en fonction de divers aléas (catastrophes naturelles, crise financière, accident écologique ...), le titulaire s'engage à piloter ces délais et de communiquer tous les éléments de variation à France Loire.

Le titulaire s'engage à informer France Loire de la date prévisionnelle de livraison dans les 7 jours suivant la réception de la commande. Il s'engage également à informer France Loire de la date exacte de mise à disposition du véhicule 15 jours en amont de cette date.

Le titulaire s'engage à informer France Loire sans délai de toute modification de la date de livraison prévue du véhicule.

## **4. Conditions d'exécution des prestations**

### **4.1 Immatriculation des véhicules**

**Le Titulaire prendra en charge les frais de carte grise et d'immatriculation des véhicules, la fourniture et la pose des plaques d'immatriculation (les véhicules doivent être immatriculés et conformes à la législation en vigueur).**

**Les démarches et frais relatifs à l'immatriculation des véhicules sont à la charge du titulaire. Les frais correspondants à la délivrance du certificat d'immatriculation seront inclus dans le loyer financier.**

Le montant des malus écologiques éventuels facturés lors de l'édition de la carte grise sera pris en charge par le titulaire et refacturé à l'euro euro à France Loire.

De même, le titulaire assurera l'ensemble des démarches relatives à la collecte des bonus écologiques et les restituera dans leur intégralité à France Loire. Le principe de

premier loyer majoré pour les véhicules bénéficiaires d'un bonus écologique n'est pas applicable.

L'information d'immatriculation (CPI ou copie de la carte grise) devra être transmise sous 8 jours avant la réception du véhicule à France Loire.

L'ensemble des documents de bord du véhicule seront mis à disposition au garage livreur avec le véhicule.

**Les véhicules seront livrés munis de leur immatriculation définitive.**

En cas d'évolutions réglementaires en matière d'immatriculation des véhicules à moteur, le titulaire s'engage à respecter les nouvelles règles en vigueur.

## 4.2 Livraison des véhicules

Les livraisons de véhicules seront effectuées en concession, toutefois les livraisons doivent aussi pouvoir être réalisées sur une agence France Loire.

Liste des agences :

Département du Cher :

- AUBIGNY-SUR-NÈRE : 7 rue du Bourg Coûtant, 18700 Aubigny-sur-Nère
- BOURGES CENTRE : 16-22 Place de Juranville, CS 80024, 18020 Bourges Cedex
- BOURGES-VAL D'AURON : 172D rue de Lazenay, 18000 Bourges
- BOURGES-TURLY : 62 rue de Turly, 18000 Bourges
- ST-AMAND-MONTROND : 2 rue Racine, CS 10200, 18206 St-Amand-Montrond Cedex
- VIERZON : 14 rue du Maréchal Joffre, CS 80613, 18106 Vierzon Cedex

Département du Loiret :

- ORLEANS-CENTRE : 33 rue du Faubourg de Bourgogne, CS 51557, 45005 Orléans Cedex 1
- ORLEANS-DAUPHINE : 4 rue des Roses, 45100 Orléans

Le titulaire est tenu de mettre à la disposition de France Loire des véhicules exempts de tout vice ou défaut, conformément aux dispositions de l'article 1721 du Code civil.

**Les frais de transport, de livraison et de mise en service sont à la charge du titulaire.**

Dans le cas où le titulaire ne livre pas le véhicule au terme du délai préalablement fixé par les parties, il s'engage à mettre à disposition de France Loire un véhicule de catégorie identique, du jour de l'expiration du délai jusqu'à la parfaite et conforme livraison du véhicule commandé. Le non-respect de cette obligation par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

Chaque véhicule est livré avec une autonomie de carburant supérieur à 200 kms, doté de l'équipement spécifié sur le bon de commande avec les éléments suivants :

- Une « Notice Utilisateurs » reprenant les services souscrits dans le cadre du marché
- Les listes des garages agréés pour l'entretien, des points habilités (réseau spécifique ou identique à celui des garages agréés) pour le changement des pneumatiques, des points du réseau pétrolier agréés pour l'approvisionnement en carburant
- La carte grise ou copie de la carte grise, ainsi que celle de l'arrêté afférent n° JUSD0630096A en date du 28/07/06
- Des notices en français permettant l'utilisation et l'entretien du matériel et ses équipements
- Un carnet d'entretien en français
- La carte accréditive accompagnée de son mode d'emploi accompagnée de la liste des services auxquels la carte donne accès
- Les coordonnées des correspondants sur son siège et/ou régionaux du titulaire
- Tous les numéros utiles, en particulier celui de la hotline

A la livraison du véhicule, France Loire procède aux vérifications nécessaires :

- Conformité du véhicule livré avec la commande
- Fourniture des documents précités ainsi que l'approvisionnement en carburant d'une autonomie de 200 kms minimum.

**Un procès-verbal de livraison constatant la réception sans réserve, la réception avec réserves ou le rejet du véhicule dans les conditions précisées au contrat est établi et signé en double exemplaire.**

#### 4.3 Changement de véhicule avant livraison du fait du titulaire

En cas de changement apporté par le constructeur à l'un des véhicules retenus par France Loire, le titulaire devra en aviser le client dès qu'il en aura connaissance, avant la date prévue pour la livraison. Cette information s'effectuera par envoi d'un **courrier recommandé avec avis de réception et accompagné du nouveau descriptif du véhicule**. Les prix, caractéristiques et spécifications de ce nouveau véhicule doivent correspondre à ceux du modèle initialement commandé. Le non-respect de cette obligation par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

A réception de cette nouvelle proposition, France Loire se réserve le droit de ne pas l'accepter. Dans ce cas, le titulaire ne peut exiger aucune indemnité.

En cas de refus par France Loire, le titulaire a l'obligation de lui proposer, dans les 15 jours calendaires suivant ledit refus, un modèle équivalent.

#### 4.4 Mise en œuvre des prestations contractuelles

##### 4.4.1 Entretien du véhicule

Les entretiens sont réalisés dans les garages référencés par le titulaire, au sein d'un réseau spécialisé ou dans ses propres centres. Ces opérations d'entretien sont effectuées sans avance de frais de la part de France Loire et de ses agents.

Le titulaire s'oblige à proposer à France Loire un réseau suffisamment dense, comportant des garages situés à proximité des établissements de France Loire.

Dans le cadre de la prestation entretien, le coût des dépenses de maintenance du véhicule loué est pris en charge intégralement par le loueur.

**Une carte de services accréditive** sera remise à chaque conducteur, elle donnera accès à l'intégralité du réseau de la marque ainsi qu'au réseau agréé par le loueur. Les agents de France Loire pourront, à tout moment, se faire identifier des garages agréés par leur nom, numéro de contrat et numéro d'immatriculation du véhicule en présentant la carte accréditive remise par le titulaire à la livraison du véhicule.

Cette carte comportera nécessairement les informations relatives à la bonne identification du véhicule, par l'apposition de l'immatriculation, le numéro de contrat, ainsi que le numéro de téléphone de la plate-forme des services et d'assistance.

Seront pris en charge :

- Toutes opérations d'entretien et de contrôles périodiques prévus par le constructeur.
- Toutes opérations de réparations mécaniques (Remplacement des pièces d'usure), électriques, (Batterie, ampoules), et, électroniques nécessaires au bon fonctionnement du véhicule.
- La fourniture des lubrifiants et / ou les appoints effectués dans le réseau de la marque entre deux révisions.
- Le remplacement des recharges de climatiseur, filtres.
- Le remplacement des balais d'essuie-glaces usés.
- La vérification et le réglage des trains avant 60 000 kms.
- Les contrôles techniques en conformité avec la loi (s'il y a lieu).

Les dépenses hors-forfait d'entretien de type réparation (carrosserie baguettes et moulures déformées...), remplacement d'accessoires (tapis de sol, enjoliveurs...), mauvaises conditions d'utilisation du véhicule seront acceptées par le loueur après accord du responsable de parc et refacturées sans frais de gestion à l'euro.

Le titulaire devra :

- Suivre les délais de réparation
- Alerter les pouvoir adjudicateur sur le non-respect par les conducteurs des recommandations des constructeurs en matière de révisions périodiques.



Le titulaire devra garantir au pouvoir adjudicateur que les véhicules qu'il fournit seront réparés selon les règles de l'art, que les réparations sont conformes à la réglementation et normes en vigueur (pollution, pneumatiques, sécurité...) et qu'il dispose d'une couverture géographique suffisante eu égard aux besoins du pouvoir adjudicateur.

Il est également demandé au titulaire de détailler la logistique de gestion des déchets polluants dans les garages qu'il a référencés.

Le titulaire est responsable de la bonne tenue des échéances des contrôles réglementaires (contrôle technique, anti-pollution...) et doit prendre toutes dispositions pour informer la personne attributaire du véhicule de l'obligation de respecter l'échéance des contrôles.

Pour cela il l'informe, par écrit, au moins un mois avant l'échéance à venir, en l'invitant à prendre rendez-vous avec l'organisme de contrôle désigné par le soumissionnaire et le plus proche du lieu de travail de l'attributaire du véhicule.

Tous les frais consécutifs à une panne mécanique sont à la charge du titulaire (inclus dans la location).

Il appartiendra aux titulaires de fournir dans leur offre :

- Le nom de l'interlocuteur ou du service à informer
- Le process pour l'entretien du véhicule
- Le suivi des immobilisations avec retour d'informations auprès du gestionnaire du parc ainsi qu'un bilan récapitulatif par véhicule des opérations effectuées durant l'année annuellement, sous format électronique
- La liste des éléments compris dans le contrat d'entretien
- La liste des adresses des réparateurs agréés

Dans le cas où un véhicule ne peut être réparé par le garagiste agréé après 2 visites successives pour le même problème, le titulaire s'engage à mobiliser toutes ses ressources pour la résolution du problème dans les meilleurs délais, sans frais pour France Loire. Durant l'immobilisation du véhicule, un véhicule relais, à charge du titulaire du marché, est mis à disposition de France Loire.

#### **4.4.2 Assistance**

La mission d'assistance-dépannage en cas d'incident technique, d'accident, incendie, vol, panne mécanique, n'est pas souscrite dans le contrat de location.

Cette prestation est confiée à l'assureur de France Loire

#### **4.4.3 Véhicules de remplacement**

La prestation de véhicule de remplacement n'est pas souscrite au contrat de location. Cette prestation est confiée à l'assureur de France Loire

#### 4.4.4 Pneumatiques

**Les véhicules devront être équipés de pneus 4 saisons**, permettant de moins consommer de carburant et donc d'émettre moins de CO2 afin de contribuer à la protection de l'environnement.

Les changements de pneumatiques sont obligatoirement effectués par des enveloppes de même catégorie et identiques à la monte d'origine.

La provision pneumatique sera effectuée selon le détail ci-dessous :

Borne 1	Borne 2	Nb de pneumatiques
0	30 000	0
30 001	60 000	2
60 001	90 000	4
90 001	120 000	6
120 001	150 000	8

Pour tout changement de pneumatiques au-delà de l'allocation contractuelle, l'accord du gestionnaire de parc sera obligatoire.

La prestation comprend la prise en charge de tous les frais liés au changement des pneumatiques à l'identique de ceux montés à l'origine et inclue la dépose de l'ancienne enveloppe puis la pose de la nouvelle, le changement de la valve et l'équilibrage.

Il sera prévu systématiquement le remplacement des pneumatiques par suite d'un choc ou une crevaison ou un acte de vandalisme ainsi que la vérification du parallélisme en cas d'usure anormale du pneumatique

Les pneumatiques pourront aussi être changés dans les réseaux spécialisés agréés par le loueur ou bien dans le réseau du constructeur à l'occasion par exemple d'une intervention de maintenance.

A la fin du contrat, un décompte du nombre de pneumatiques devra être réalisé dans la facture de fin de contrat. Dans le cas d'une consommation inférieure à l'allocation initiale, un remboursement au prorata du forfait facturé sur la durée du contrat sera effectué.

##### 4.4.4.1 Réseaux agréés pour le service pneumatiques

La prestation est assurée auprès du réseau spécialisé agréé par le titulaire et référencé dans la documentation fournie avec chacun des véhicules. Le titulaire s'oblige à

proposer à France Loire un réseau suffisamment dense, comportant des points situés à proximité des agences de France Loire.

En plus du réseau des points agréés proposé par le titulaire, les pneumatiques doivent dans la mesure du possible pouvoir être remplacés également au sein du réseau de garages agréés proposé par le titulaire (distinct du réseau des points de service pneumatique), dès lors que la prestation peut être assurée par le garagiste.

#### 4.4.5 Frais de gestion.

Certaines prestations complémentaires (traitement des amendes, gestion pour compte, duplicata carte grise, frais administratifs de restitution, ...) pourraient faire l'objet de frais de gestion complémentaires.

**Les pouvoirs adjudicateurs souhaitent connaître le montant des frais de gestion par type d'évènement, et exigent la transmission d'un barème de prix.**

#### 4.4.6 Reporting

Les loueurs seront dans l'obligation de mettre à disposition gratuitement à tous les membres du groupement un accès Extranet. Celui-ci devra permettre la consultation et l'extraction de toutes les données relatives aux véhicules (Informations véhicules, facturation, fiscalité, etc.)

Le pouvoir adjudicateur souhaite une transmission à fréquence pertinente des éléments de parc automobile de type :

- états de parc, états des commandes, suivi des livraisons, états fiscaux ; états comptables, suivi des ajustements kilométriques, suivi des opérations d'entretien...

Les loueurs transmettront des fichiers EDI à fréquence mensuelle pour l'importation des données dans les différents systèmes de gestion de France Loire.

L'envoi de ces fichiers ne pourra pas faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Les loueurs s'engagent à alerter le pouvoir adjudicateur sur le non-respect par les conducteurs des recommandations des constructeurs en matière de révisions périodiques.

## 5. Caractéristiques du produit de location longue durée

### 5.1 Transparence des devis

Chaque véhicule fait l'objet d'un contrat de location pour une durée et un kilométrage. Le loueur devra inclure séparément dans ses tarifications les éléments suivants :

- **Le loyer financier**
- **L'assistance**
- **La maintenance**
- **Les pneumatiques**
- **Les frais de gestion éventuels**

## 5.2 Transparence des éléments de calcul :

Le pouvoir adjudicateur souhaite que le loueur fournisse pour chaque commande de véhicule le détail complet de la construction du loyer

- **Le montant du loyer financier et les éléments de calcul (prix du véhicule remise, prix remisé, taux financier, valeur résiduelle)**
- **Le montant de chaque prestation souscrite**
- **Les éventuels frais de gestion**
- **Le prix du kilomètre supplémentaire**
- **Le prix du kilomètre minoritaire**

**Les montants seront exprimés en H.T.**

## 5.3 Flexibilité des contrats

Le contrat de location initial est établi sur une durée comprise entre **12 mois et 60 mois** et un kilométrage compris entre **15 000km et 150 000km**.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment la modification de la durée et/ou du kilométrage contractuel. Ces modifications sont gratuites et illimitées en nombre.

- **Modification de la durée et/ou km en cours de contrat.**

Pour chaque modification de contrat, le loueur établira un avenant, le nouveau terme durée et kilométrage, ainsi que les nouveaux loyers facturés à partir de l'échéance suivant la révision du contrat, et régularisera par un avoir ou une facture l'écart entre les loyers pour la période écoulée.

Pour chaque proposition d'avenant, le loueur fournira le détail complet de la construction du loyer

- **Le montant du loyer financier et les éléments de calcul (prix du véhicule, prix remisé, taux financier, valeur résiduelle)**
- **Le montant de chaque prestation souscrite**
- **Les éventuels frais de gestion**
- **Le prix du kilomètre supplémentaire**
- **Le prix du kilomètre minoritaire**

- **Etablissement de la facture de fin de location**

Une fois le véhicule restitué, le loueur constatera la durée réelle de détention et le kilométrage réellement réalisé.

Le loueur proposera une franchise entre l'usage réel et l'usage contracté (dernier avenant validé) de +/- 3 mois et +/- 5000 km n'entraînant aucune facturation de décompte final.

Au-delà de cette franchise, sur la base des éléments détaillés dans les conditions particulières, le loueur établira le décompte de fin de location.

Le soumissionnaire détaillera sa méthodologie de valorisation de l'impact de la durée sur le décompte final.

En complément, la proposition de mise en place de grille de fluidité pour chacune des commandes est un plus.

- **Restitution par anticipation**

Le loueur précisera le traitement d'une restitution d'un véhicule de moins de 12 mois.

**France Loire souhaite que la restitution d'un véhicule de plus de 12 mois soit gérée comme une modification de contrat et que les indemnités de restitutions anticipées ne soient pas appliquées.**

Le titulaire devra détailler son mode opératoire pour ces événements.

Par ailleurs le loueur pourra proposer au pouvoir adjudicateur une tolérance de véhicules pouvant être restitués sans pénalité. Cette tolérance pouvant être un pourcentage du nombre de véhicules en parc chez le loueur.

Le loueur devra détailler son mode opératoire pour ces événements.

- **Annulation de commande**

**Toute commande annulée avant réception d'une confirmation de commande ne pourra faire l'objet de frais d'annulation.**

Le loueur précisera les frais d'annulation de commande facturés au pouvoir adjudicateur. :

- Véhicule non immatriculé et commande annulable par le loueur auprès du concessionnaire.
- Véhicule non immatriculé mais commande non annulable auprès du concessionnaire.
- Véhicule déjà immatriculé.

## 5.4 Evolution des conditions financières

### **Stabilité des prix sur les commandes à venir.**

Le pouvoir adjudicateur souhaite que les loueurs sélectionnés s'engagent sur une stabilité du prix des offres exposées dans le BPU de 3 mois et du taux de financement indiqué sur une durée minimale de 6 mois. Hors modifications du prix catalogue des véhicules.

Le soumissionnaire devra détailler sa procédure de revue des taux financier indexée aux taux de référence et tunnel de stabilité proposés.

## 6. Restitution

Le titulaire informe France Loire des échéances futures des contrats via le dispositif de gestion informatisée, ainsi que par courriel ou courrier recommandé avec accusé de réception six mois avant la date d'échéance du bon de commande.

Au terme de chaque contrat de location, le véhicule est restitué en bon état de marche et de propreté, compte tenu d'un taux d'usure maximum, selon les normes en vigueur définies par le Syndicat National des Loueurs de Voitures de Location Longue Durée (SNLVLVD). A cet effet, le titulaire communique à France Loire, l'état standard de vétusté des véhicules loués correspondant à leur usure en fin de contrat. De plus, le titulaire s'oblige à communiquer systématiquement à France Loire les taux d'abattement appliqués sur les coûts de réparation.

Le titulaire devra transmettre à France Loire la grille de dépréciation applicable pour les frais de remise en état des véhicules ainsi que la documentation relative à la description de l'état standard attendu.

Le lieu de restitution des véhicules est convenu entre le titulaire et France Loire.

Dans le cas où le véhicule est restitué en mauvais état de marche, le titulaire applique une dépréciation correspondant à la différence entre l'état constaté au jour de la restitution et l'état standard. Cette dépréciation est calculée par l'application d'un abattement sur la valeur de réparation à dire d'expert. A cet effet, le titulaire fournit obligatoirement en annexe, sous peine de rejet de son offre, son barème de dépréciation détaillé.

Le rapport, appuyé de la photo-expertise, est transmis au gestionnaire de parc, il comprend un devis exposant :

- Le montant d'ajustement correspondant à l'ajustement du couple durée/kilomètres réel constaté par rapport au contrat souscrit selon dernier avenant validé.

- Les frais de remise en état après application du barème de dépréciation joint au présent dossier de consultation.

Ce rapport doit parvenir à France Loire dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de la visite de bilan.

France Loire se réserve le droit de demander au titulaire une contre-expertise chaque fois qu'il le jugera nécessaire, notamment en cas d'un montant de réparations supérieur à celui de la franchise de remise en état, ou d'écart important entre l'état standard de restitution et l'état d'usure. En cas de désaccord persistant, le Gestionnaire de parc concerné saisit la Direction du siège. Le litige est géré avec le chef de projet du titulaire ; une solution commune est trouvée en vue de l'émission de la facture par les services du titulaire et son paiement par France Loire.

France Loire demande à ce titre la possibilité de réaliser 3 contre-expertises gratuites par an.

Le titulaire adresse pour paiement la facture comprenant le relevé détaillé des frais de remise en état du véhicule, d'après le rapport de visite de bilan du véhicule et la contre-expertise du bilan réalisée après avis de France Loire le cas échéant ainsi que les éventuels coûts afférents à un ajustement du couple durée/kilomètre. Cette facture est établie conformément aux dispositions du barème de dépréciation.

Une grille de vétusté devra être proposée afin de prendre en compte l'impact kilométrique et l'état d'usure standard des véhicules.

Il est demandé d'appliquer systématiquement une franchise complémentaire de remise en état de 400 € TTC.

## 7. Développement durable

Le pouvoir adjudicateur est engagé dans une politique environnementale visant entre autres à diminuer son empreinte carbone, le loueur indiquera :

- **Les mesures particulières prises pour limiter les nuisances sur l'environnement**
- **Les engagements à proposer des réductions de la consommation de ressources non renouvelables (énergies fossiles)**
- **A diversifier les énergies utilisées par des véhicules en développant le recours aux énergies alternatives et/ou renouvelables**
- **La disponibilité d'indicateurs de consommation dans les véhicules**
- **A favoriser les véhicules à faible émission de CO2 g/km**
- **A réduire les émissions sonores en choisissant des véhicules peu bruyants**
- **La capacité à proposer en Location Longue Durée des véhicules actuels et futurs en matière de véhicules électriques**

- Les engagements de natures variées qu'aura pu prendre le loueur dans le cadre d'une démarche de labellisation, de certification ou système de charte de qualité environnementale.

## 8. Démarche RSE

Le client est engagé dans une politique RSE visant à encourager, promouvoir et accompagner l'inclusion des communautés, entreprises et groupes de personnes présentant un déficit d'accès, de visibilité et de moyens d'insertion dans l'écosystème industriel, économique et social tout en favorisant l'ancrage territorial

Le loueur indiquera :

**Les mesures pour favoriser la diversité : recours au secteur du travail protégé et adapté (STPA), à l'insertion par l'activité économique (IAE)...**

- Comment il favorise la diversité ;
- S'il propose des services adossés à un contrat de co-traitance avec une entreprise du STPA ou IAE
- S'il propose des services adossés à des petites et moyennes entreprises dans sa chaîne de sous-traitance

**Les mesures mises en place en termes de Conditions de travail et respect des droits de l'homme**

- S'il possède une politique de prévention des risques d'accident du travail, d'hygiène et de sécurité (plan de prévention, formation du personnel, reporting, ect.) Si oui, précisez la démarche et les certifications en cours avec leurs justificatifs.
- La répartition du nombre d'employés par type de contrat (CDI, CDD, Intérim,...) dans l'effectif global (en % d'ETP)
- Le suivi d'indicateur de performance et/ou de suivi de ses pratiques sociales (absentéisme, turnover, dépenses en formation, suivi médical régulier...)
- Ses exigences sociales particulières envers ses fournisseurs et sous-traitants (respect des droits de l'Homme, des règles de l'OIT, du code et droit du travail...)
- S'il dispose d'une charte concernant l'éthique des affaires (code de déontologie etc...)
- Le plan d'actions mis en place pour garantir la conformité à la RGPD

## 9. Mise en place du marché

La réunion de lancement doit se tenir dans un délai de **cinq (5) jours** ouvrés à compter de la notification du marché.



Les documents ci-après seront remis au cours de cette réunion :

- La liste des correspondants du titulaire ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques,
- La liste des correspondants de France Loire ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques,

## 10. Suivi du marché

### 10.1 Equipe dédiée

Le titulaire s'oblige à mettre à disposition un chef de projet dédié au suivi du marché. Interlocuteur privilégié de France Loire, il s'assure du bon fonctionnement du marché et constitue le point d'entrée de la relation contractuelle.

### 10.2 Comité de suivi opérationnel

Un comité de suivi du marché, dont l'organisation (convocation, ordre du jour, relevé de décision, etc.) incombe au titulaire, a lieu chaque année. Cette rencontre rassemble France Loire et l'ingénieur commercial du titulaire.

A titre indicatif, le premier comité de suivi opérationnel aura lieu en 2025.

Le titulaire prépare pour cette occasion un rapport d'exécution du marché. Lors de ces réunions seront abordés à minima les points suivants :

- L'analyse des tableaux de bord de l'activité dans la période écoulée
- Le bilan de l'activité
- La qualité du reporting (éléments quantitatifs et qualitatifs), par rapport notamment aux éléments émanant de France Loire
- La facturation et, le cas échéant, les incidents de paiement
- L'évaluation du titulaire
- L'analyse des problèmes constatés
- L'élaboration des plans d'action opportuns

A l'issue du comité de suivi opérationnel, le titulaire doit proposer à la validation de France Loire dans un délai de 2 jours ouvrés, un compte-rendu de la réunion de comité de suivi opérationnel ainsi qu'un plan d'amélioration continu.

### 10.3 L'obligation de conseil du titulaire et optimisation des prestations

Le suivi rigoureux du parc par le titulaire et l'obligation de conseil à laquelle il est tenu doit permettre à celui-ci de proposer à France Loire une optimisation des prestations au fil de l'eau : propositions de modifications du couple durée/kilomètre en cas d'écart kilométrique à la hausse comme à la baisse pour chaque véhicule.

Les réajustements du couple durée/kilomètre en cours de location donnent lieu :

- à un remboursement de la part du Titulaire au profit de France Loire dans le cas où le nombre de kilomètres effectué ou la durée serait inférieur au nombre souscrit à la signature de la commande,
- à un changement du couple durée/kilomètre en cas de dépassement du kilométrage initial ou de modification de la durée prévu au contrat.

En outre, dans son rapport d'exécution, et à l'occasion des réunions des comités de suivi opérationnels, le titulaire propose au besoin à France Loire les améliorations financières nécessaires. Par exemple, si un véhicule roule moins que prévu, le titulaire est tenu d'alerter France Loire de façon à l'aider à optimiser son utilisation ; il proposera une solution permettant de réajuster le choix de France Loire, et ainsi, rentabiliser l'utilisation du véhicule.

#### 10.4 Traçabilité des litiges

L'ensemble des litiges rencontrés doit être répertorié et suivi par le titulaire. Le titulaire doit faire un état tous les semestres de la nature des litiges rencontrés ventilés par thèmes, de leur nombre, de leur statut, de la date d'enregistrement et de réponse, des délais de réponse, des actions correctives et préventives mises en place et de leur délai de règlement.

### 11. Assistance téléphonique

#### 11.1 Gestion quotidienne

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Loire une assistance téléphonique entièrement gratuite et personnalisée avec des correspondants dédiés pour répondre et traiter les demandes de France Loire. Cette assistance est accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00. Le titulaire transmet à chaque délégation de France Loire les noms et coordonnées téléphoniques de ses correspondants au plus tard 15 jours ouvrés après la réunion de lancement.

Cette assistance doit permettre de répondre à toutes questions du gestionnaire de parc, ou à défaut d'orienter vers les différents services en charge de la gestion du marché véhicules LLD de France Loire portant sur la disponibilité des véhicules, la consommation des quotas, les échéances des contrats, l'entretien des véhicules, l'assurance, les litiges en cours, etc.

#### 11.2 Situations d'urgence

Le titulaire s'oblige à mettre à la disposition du client une plateforme d'assistance pour les cas d'urgence. Accessible 7j/7 et 24h/24, cette plateforme est chargée de répondre aux questions relatives à la gestion des sinistres, l'assistance, au dépannage, aux réparations, etc. Elle renseigne en particulier le conducteur sur la conduite à tenir en

cas de sinistre, réparations, changements de pneumatiques, problème technique, crevaison, mise à disposition d'un véhicule relais, etc.

Le numéro de cette hotline est indiqué en évidence dans le carnet de bord ou facilement identifiable à bord du véhicule.

## 12. Dispositif de gestion et Outil en place

La gestion du parc doit comprendre l'établissement et la fourniture des éléments d'activité nécessaires au suivi rigoureux de la gestion du parc, en particulier :

A fréquence mensuelle :

- Le suivi du kilométrage et l'élaboration de projections kilométriques
- Le suivi de l'entretien des véhicules
- La facturation détaillée

Cette gestion est facilitée par **la mise à disposition gratuite d'un système de reporting des éléments de gestion en ligne, accessible par Internet**. Le titulaire doit donc avoir la capacité de proposer un outil de gestion, de suivi et de reporting informatisé du parc automobile accessible en ligne, permettant à France Loire d'avoir un état en temps réel de la situation de la flotte automobile, d'accéder à divers tableaux de bord et états nécessaires au bon suivi de la prestation et à la détection d'éventuelles anomalies.

Le dispositif doit permettre à France Loire de disposer d'un accès sécurisé. France Loire fournira au titulaire la liste nominative des utilisateurs du site lors de la réunion de lancement et de mise en œuvre du marché. Un code utilisateur personnel sera attribué à chaque utilisateur de France Loire.

Le titulaire organisera et dispensera une formation des services gestionnaires à l'utilisation de son outil de gestion en ligne.

Le titulaire devra fournir via Excel, sur demande ponctuelle à France Loire, d'autres données relatives à la gestion du parc non accessibles en ligne.

- **Disponibilité du système**

L'outil en ligne doit être disponible pour France Loire dans un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la notification du marché sous peine d'application des pénalités prévues au contrat.

Le système doit être disponible à minima les jours ouvrés, de 8 heures à 19 heures

Par ailleurs, en cas d'indisponibilité constatée par France Loire, le titulaire procède à la remise en service dans les 24 heures à compter de la réclamation faite par France Loire

(par téléphone, confirmée par courriel ou fax). Au-delà de ce délai, et par heure d'indisponibilité, le titulaire encourt l'application des pénalités prévues au contrat.

- **Profil utilisateur**

Un code d'accès personnel et confidentiel est attribué au gestionnaire de parc par le titulaire du marché. En cas de perte, la génération d'un nouveau mot de passe au gestionnaire est assurée par le titulaire du marché.

En cas d'anomalie ou d'erreur signalées par France Loire, le titulaire aura 2 jours ouvrés après la remontée d'anomalie pour corriger les statistiques concernées. Au-delà de ce délai s'appliqueront les pénalités correspondantes aux réclamations et dysfonctionnements signalés.

- **Enregistrement et consultation des réclamations clients**

Le titulaire s'oblige à mettre en ligne, à la disposition du gestionnaire du contrat un module de saisie des réclamations et dysfonctionnements constatés. Le titulaire s'engage à répondre aux réclamations et dysfonctionnements signalés dans un délai de 48 heures (2 jours ouvrés). À tout moment, France Loire sera en mesure de visualiser l'ensemble des réclamations et dysfonctionnements enregistrés par thèmes (à définir), les informations relatives aux dates de saisie, les statuts, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées par le titulaire. Le non-respect de cette obligation par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

- **Fonctionnalités complémentaires facultatives**

Le titulaire pourra proposer à titre gracieux des fonctionnalités complémentaires à celles décrites ci-dessus pour le bon fonctionnement du marché. L'installation de ces fonctionnalités devra faire l'objet d'un accord express de France Loire. En aucun cas, ces évolutions ne pourraient être portées à la charge de France Loire.